

Portrait de Laura Del Favero, apprentie employée de commerce

«J'ai eu la chance de pouvoir choisir ma place d'apprentissage»

Laura Del Favero est l'une des 4000 apprenties de commerce engagées dans les banques suisses. Cette jeune fille de 17 ans juge très variée sa formation à la Banque cantonale bernoise, mais aussi exigeante. Elle y voit surtout un départ professionnel optimal, qui l'amènera peut-être un jour à l'Université. **Par Daniela Baumann**

«Déjà lorsque j'étais enfant, j'étais fascinée par les guichets de banque.» Cela ne veut pas dire que Laura Del Favero savait déjà avant même de savoir lire et écrire, ce qu'elle deviendrait plus tard. Au contraire: comparée à d'autres, elle a fait un choix professionnel plutôt tardif. C'est l'un de ses camarades, son aîné d'une année scolaire, qui l'a amenée à l'idée d'un apprentissage commercial dans la banque. «Il venait d'obtenir une place d'apprentissage à UBS et a attiré mon attention sur les après-midi d'information des banques», se souvient-elle. C'est là que l'élève de huitième année a pris conscience du fait qu'elle se verrait bien dans l'activité bancaire. Elle s'est rendu compte lors d'une journée d'orientation dans le domaine social qu'elle s'intéressait davantage à une formation économique. Sa décision a été vite prise, même si elle a encore un peu hésité à aller au gymnase plutôt que d'entreprendre un apprentissage.

Rien n'était joué d'avance. L'employeur de Laura, la Banque cantonale bernoise (BCBE), constate une tendance à boudier l'apprentissage professionnel au profit d'études secondaires. «Ces cinq dernières années, le recrutement de bons élèves est devenu plus difficile. Aujourd'hui, nous devons mettre davantage l'accent sur le marketing pour arriver à obtenir la même qualité et les mêmes effectifs d'apprentis», affirme Stefan Stucki, responsable de la formation de la relève à la BCBE.

Un choix qui s'est imposé de lui-même

La situation de Laura, favorable au départ dans l'optique des recruteurs, lui a valu diverses offres.



Photo: Daniela Baumann

Laura Del Favero: de bonnes perspectives en vue après la fin de son apprentissage.

«J'ai eu la chance de pouvoir choisir ma place d'apprentissage. Lorsqu'on reçoit la première réponse positive, on est naturellement très heureux car c'est un moment important». C'est un honneur d'obtenir une place d'apprentissage mais aussi un énorme soulagement, explique-t-elle. Dans son cas, c'est la dernière réponse qui a emporté son adhésion: la BCBE aussi l'acceptait et

c'est précisément là qu'elle voulait absolument aller. Elle en est maintenant à sa troisième année, une apprentie parmi la centaine de jeunes recrues de l'institut financier bernois.

Avant le début de l'apprentissage, Laura Del Favero ne savait pas grand-chose de la formation qui l'attendait. «J'ai abordé cette étape avec une grande ouverture et me suis laissé surpren-

dre». La seule chose qu'elle avait imaginée auparavant, c'était l'activité au guichet. Elle n'a pas été trompée dans ses attentes: l'activité dans une agence est pour elle l'un des aspects les plus intéressants qu'elle ait découvert au cours des deux années de formation écoulées.

L'importance des contacts humains

Laura Del Favero fait partie de ces personnes qui ne pourraient pas travailler assises toute la journée dans un bureau. Elle aime bien avoir des gens autour d'elle, a aussi plaisir à rencontrer des collègues dans ses loisirs. Ce qui lui plaît le plus dans sa profession, c'est le contact direct avec la clientèle et l'activité de conseils. L'idée d'arriver avec le temps à connaître personnellement et à fidéliser sa clientèle la séduit beaucoup. Grâce à son ouverture et son amabilité, elle aborde facilement les clients et réussit bien à satisfaire leurs demandes.

Au début, notre future employée de commerce était moins familiarisée avec le domaine du backoffice: «J'étais étonnée de découvrir tout ce qui se passe à l'arrière-plan dans une banque et toutes les tâches qui s'y accomplissent.» Au début de la troisième année, elle a passé trois mois dans la division de la clientèle commerciale. Outre les travaux quotidiens tels que la préparation des ordres de paiement, l'ouverture ou le solde de comptes, elle a notamment appris dans ce service à estimer la valeur des hypothèques, à calculer des hypothèques et à élaborer des plans de financement. Le prochain service qui l'attend selon son plan de formation sera celui des placements de la clientèle.

Apprentissage diversifié, mais exigeant

Les principaux domaines abordés au cours de la troisième année de formation commerciale de base à la Banque cantonale bernoise sont les affaires commerciales et les placements de la clientèle. La deuxième année est surtout consacrée aux hypothèques et au conseil à la clientèle. Les apprentis apprennent à déterminer les besoins de la clientèle et à expliquer et vendre au mieux un

produit. Au début de l'apprentissage, les élèves sortant de l'école doivent se jeter à l'eau: ils sont placés directement au guichet dans deux agences différentes pour six mois ou trois mois. «Nous sommes ainsi en première ligne dès le premier jour de travail», explique Laura Del Favero. Pour la jeune fille de 17 ans, travailler rarement plus de trois à quatre mois au même endroit est à la fois varié et astreignant. «En changeant si souvent de domaine, on fait rapidement la connaissance de nombreux collaborateurs. Ainsi, on sait à qui s'adresser lorsqu'on ne sait pas quelque chose». C'est

«J'étais étonnée de découvrir tout ce qui se passe à l'arrière-plan dans une banque.»

un grand avantage du principe de rotation.

Mais ce n'est pas facile de s'intégrer sans cesse dans de nouvelles équipes et d'avoir à collaborer avec d'autres personnes. Ce n'est aisé ni pour les apprentis, ni pour les collaborateurs qui doivent s'adapter constamment dans leurs services à de nouvelles personnes à former. Il y a un échange de connaissances, ce qui ressort de la remarque de Laura Del Favero: «Avec nos connaissances actuelles de la banque, nous les apprentis avons parfois atteint un meilleur niveau que le personnel des différents services. Au début de l'apprentissage, c'est nous qui posons des questions, maintenant, c'est parfois eux qui nous en posent.» Cet exemple montre bien l'importance accordée à l'interne aux apprentis à la BCBE. «Nous sommes bien vus, aimablement accueillis et bien soutenus. C'est ce que je trouve très agréable ici », conclut Laura Del Favero.

Un avenir encore ouvert

Dix pour cent des employés de la Banque cantonale bernoise sont en formation. Indépendamment des apprentis, la banque forme aussi quelques personnes ayant achevé leur scolarité secondaire et supérieure. L'engagement

de la banque en faveur de la relève va au-delà de la formation initiale. Selon Stefan Stucki, le taux d'engagement ultérieur des apprentis est supérieur à 80 pour cent: «Nous offrons à tous ceux qui le veulent et qui s'engagent un poste adéquat après leur formation.»

Laura a donc aussi de bonnes perspectives en vue après la fin de son apprentissage l'été prochain. Elle vise la maturité professionnelle. Selon qu'il lui faudra une année ou deux ans pour y parvenir, elle aimerait à côté de ces études rester active à la Banque cantonale bernoise à raison de 20 ou 60 pour cent. «L'étape suivante est encore relativement ouverte» Si la Bernoise devait décider aujourd'hui, elle profiterait de la passerelle de la maturité professionnelle pour s'inscrire dans une université de communication. «C'est ce qui m'intéresserait pour le moment. Mais je pourrais aussi envisager d'autres options telles que des études en économie d'entreprise ou des formations supérieures à l'intérieur de la banque».

Nombreuses possibilités, même sans maturité

C'est notamment la multitude des options possibles avec une formation initiale d'employée de commerce qui a amené Laura à choisir cet apprentissage plutôt que le gymnase. Elle n'a pas l'impression que les jeunes délaissent cette formation. «Bien des élèves de ma classe ont commencé un apprentissage commercial, dans différents domaines. Il offre une bonne base et ouvre de nombreuses portes sans qu'il soit nécessaire de fréquenter encore l'école à plein temps pendant quatre ans».

Même si la voie que j'ai choisie n'est pas toujours facile, «je trouve l'alternance entre trois jours de travail et deux jours d'école par semaine très agréable. Mais c'est tout de même fatigant après de longues journées de travail d'étudier encore le soir. Arrivé au vendredi, on n'en peut plus.» Mais la jeune femme qui, outre le goût des chiffres, a aussi une fibre artistique et joue du piano depuis 11 ans ne veut pas se plaindre: indépendamment du fait qu'elle n'a plus beaucoup de temps pour ses loisirs, elle reconnaît qu'il n'y a rien dans son apprentissage qui ne lui ait pas plu. ■